

▶ Démarche Qualité
 ▶ Formation en Intra-entreprise



Préparation à la Certification ITIL

2 jours
 [14 heures]
 MEIT008

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-meit008.aspx>

OBJECTIF

À la fin de ce cours, les participants :
Auront conscience des conditions et des détails pratiques de l'examen de « Gestionnaire de Services IT » (IT Service Manager Certificate)
Auront revu les points importants, les concepts et les diagrammes de la Gestion de Services
Seront prêts pour l'examen.

PUBLIC

Le cours est destiné aux personnes souhaitant préparer la certification.

CONTENU

1 Premier jour

- > Consiste en deux examens-tests de trois heures à livres fermés.
- > Le matin couvre le programme du Soutien des Services (Service Support)
- > L'après-midi la Fourniture des Services (Service Delivery).
- > Les questions d'examen sont corrigées pour le lendemain.

2 Deuxième jour

- > Est consacré à la correction de l'examen-test servant de base à la révision des onze disciplines d'ITIL.

3 Sujets

- > L'examen-test couvre les onze disciplines de la Gestion des Services ITIL.
- > Révision des points clés dans chacune des onze disciplines de la Gestion des Services ITIL.
- > Explication des règles d'examen de manière à ce que le candidat se rende compte des conditions dans lesquelles l'examen se déroule.
- > Techniques d'examen et derniers conseils.